

令和2年 3月

ハッピーテラス大分教室をご利用の皆様

ハッピーテラス大分教室 従業員一同

拝啓 寒冷の候、ご健勝のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成30年度の法改正（児童福祉法）に伴いまして、事業所向け自己評価及び利用保護者向けの評価並びに改善内容の公表が義務化されました。当教室でも平成29年に開所後、3回目となる保護者アンケート評価を実施いたしました。保護者の皆様には、お忙しい中、御協力いただきまして誠に有難うございました。

つきましては、皆様よりいただいたご意見とその対応についてご報告いたしますので、御一読のうえ、ご意見など御座いましたら御連絡をお願い申し上げます。

敬具

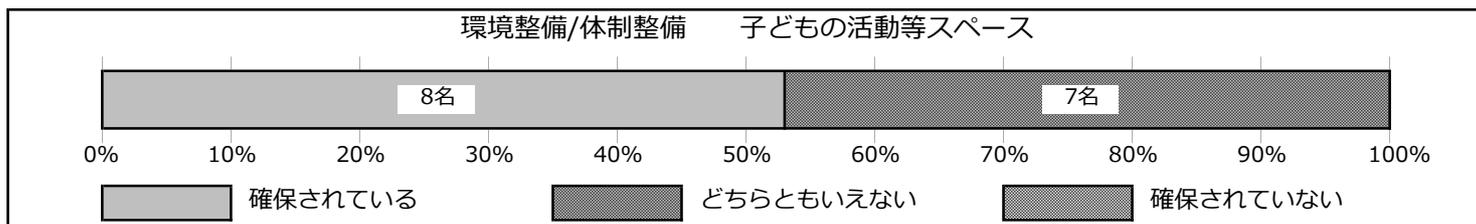
記

送付日時 令和1年 11月配布
送付数 24名
回答数 15名 無記名式
「目的」 日頃、ハッピーテラス大分教室にお子様をお預けいただいている保護者様から、ご意見・ご要望などをお伺いし、皆様の声を教室の運営に活かしていく

「質問内容」	I < 環境整備・体制整備について >	(資料1)
	・ 子どもの活動スペース	・ 清潔で活動に合わせた空間
	・ スタッフの身だしなみ	・ スタッフの言葉づかい
	II < 適切な支援の提供 >	(資料2)
・ 配置人数や専門性の適切さ	・ 個別支援計画の分析	
・ 活動内容の工夫	・ 学習トレーニングの時間割	
・ 学校休業日の学習時間	・ トレーニングの学習要素	
III < 保護者への説明等について >	(資料3)	
・ 支援内容・利用者負担	・ 課題についての共通理解	
・ 育児に関する助言等	・ 保護者会などの開催	
・ 苦情の体制整備・対応	・ 活動概要・行動予定の発信	
・ 個人情報管理	・ 臨床心理士等との懇親会	
・ 保護者を対象とした勉強会		
IV < 満足度 >	(資料4)	
・ 通所の楽しみ（子ども）	・ 事業所の支援	

I 環境整備・体制整備について

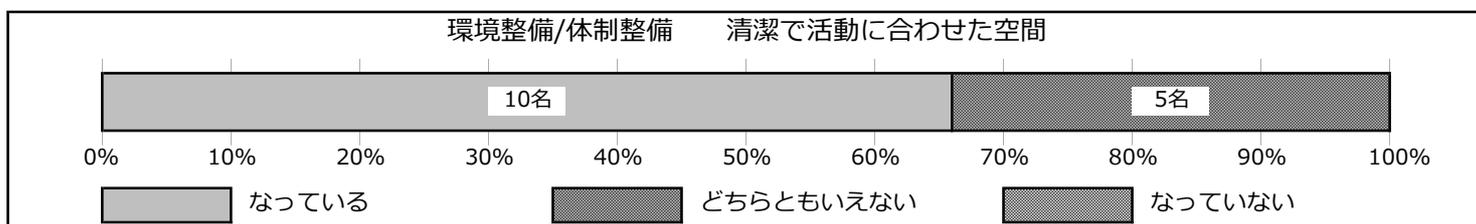
【質問】① 子どもの活動等スペースが十分に確保されているか



『回答』①

活動スペースについては「人数によっては狭い気もする」というご意見もいただきました。放課後等デイサービスの規定では、子ども一人あたり2.47㎡の床面積の確保を定められています。大分教室の指導室は48.61㎡ですので、約18人分のスペースを確保出来ます。しかし、お子様の人数が多くなると一人あたりの活動スペースが狭く感じてしまいますので、収納整備を行い、整理整頓を常時心掛けてまいります。

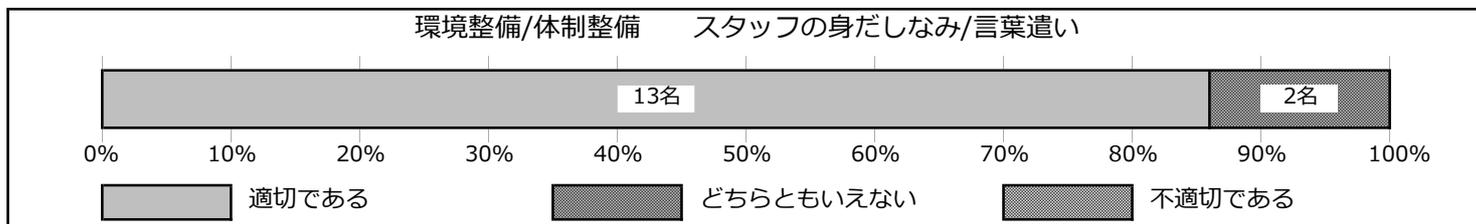
【質問】② 生活空間は清潔で、心地よく過ごせる環境になり、活動に合わせた空間となっているか



『回答』②

ハッピーテラス大分教室では、通所前と通所後に清潔を保持するよう徹底しています。また、衛生面においても整備し、安全で心地よく過ごせるよう活動スペース空間を維持してまいります。

【質問】③ 職員の身だしなみや言葉遣いについては適切であるか

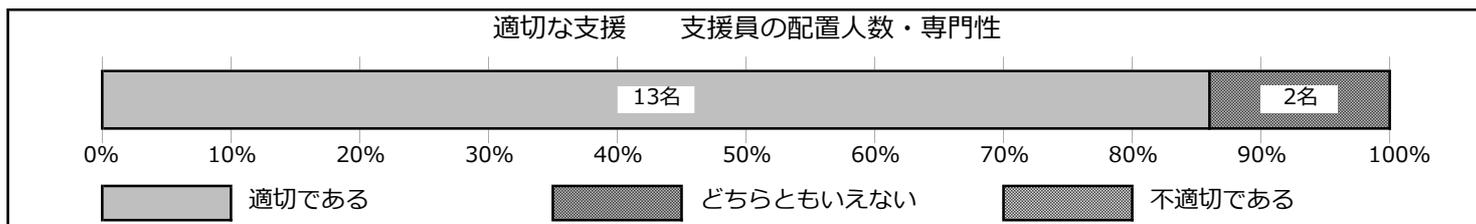


『回答』③

送迎時に保護者様とお話しする機会が多いので、スタッフには礼節や言葉遣いを教育しております。これからも、子ども達の見本として徹底管理してまいります。

II 適切な支援の提供

【質問】④ 支援員の配置人数や専門性については適切であるか



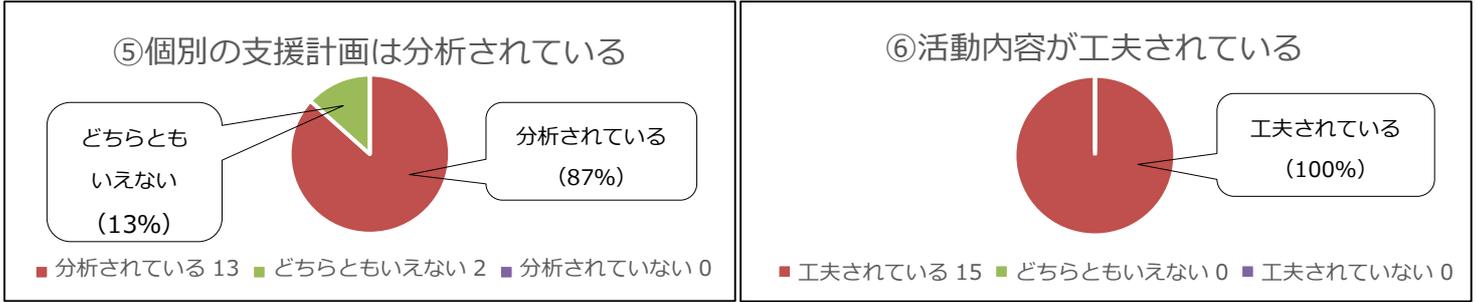
『回答』④

スタッフの配置人数は「適切である」との回答が多く寄せられました。人員配置規定の「10：2の法則」が放課後等デイサービスにはあり、10人のお子さまに対して、2名以上の指導員配置が基準として義務付けられています。（管理者を除く）ハッピーテラス大分教室では、「10：3」の指導員を常時配置し、必要に応じて指導員を増やし、規定より多くの配置をしております。指導員も、専門性の研修会や講演会に参加し努めていますので、ご相談等ございましたらお気軽にお声掛けください。

II 適切な支援の提供

【質問】⑤ 個別支援計画はニーズや課題が客観的に分析されたうえで作成されているか

【質問】⑥ 活動プログラムが固定化されないよう工夫されているか

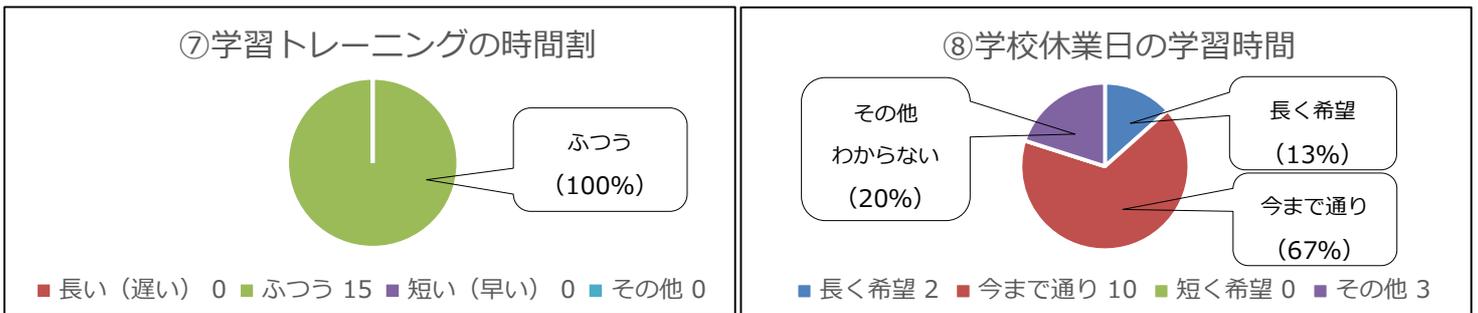


『回答』⑤⑥

個別支援計画のニーズや課題については分析されていると多数の評価を頂きました。放課後等デイサービスのガイドラインに記載されている放課後等デイサービス支援計画は、概ね6か月に1回以上が必要とされています。支援計画を全職員が把握するとともに、個別の課題を分析して作成しております。また、活動内容の工夫については、ご回答の保護者様全員から工夫されていると評価を頂きました。ハッピーテラス大分教室では、月初めに週間テーマを定め、通所する子ども達が同じテーマに取り組むことのできる学習トレーニングを実施しております。週間テーマにつきましては、月会報【ハッピーテラス新聞】にも記載しておりますので、ご確認ください。

【質問】⑦ 学習トレーニングの時間割（開始時間等）については適切か

【質問】⑧ 学校休業日等の土曜日・長期休み期間の学習時間は適切か



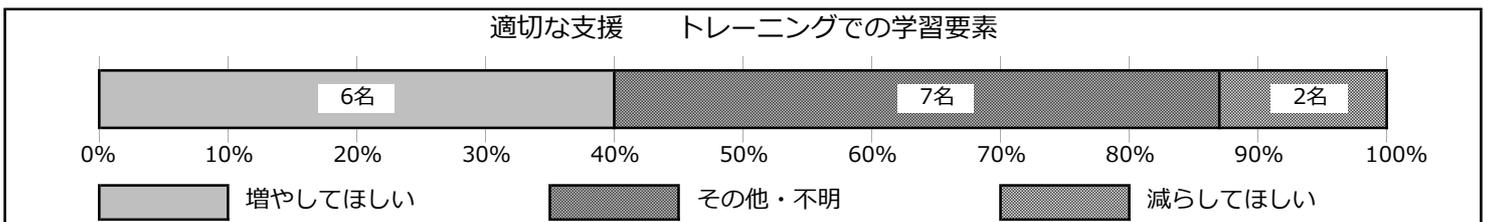
ハッピーテラスのご利用できる時間帯及びトレーニング時間は下記の通りとなっております。

	ご利用時間	トレーニング時間	備考
学校授業終了後（放課後）	13:30～19:30	17:00～17:30	※ トレーニングまでの時間帯は、自由時間です。宿題をしたり、お友達と遊んだりします。
		17:40～18:10	
		18:20～18:50	
学校休業日（土曜日・長期休暇日）	9:00～17:00	10:30～11:00	※ 天気の良い日は、公園にお出かけをしたり、課外イベントに参加したりもします。
		11:15～11:45	
		14:30～15:00	
		15:15～14:45	
		15:15～14:45	

『回答』⑦⑧

ハッピーテラス大分教室では、就学のお子さま（小学生～高校生）を対象に学習トレーニングの時間割を定めています。また、土曜日や長期休暇時のご利用時間につきまして、もう少し長い時間を希望との意見もございました。ご利用時間には指導員の配置基準等もございましたので、職員にご相談ください。

【質問】⑨ トレーニングでの学習要素については適切か

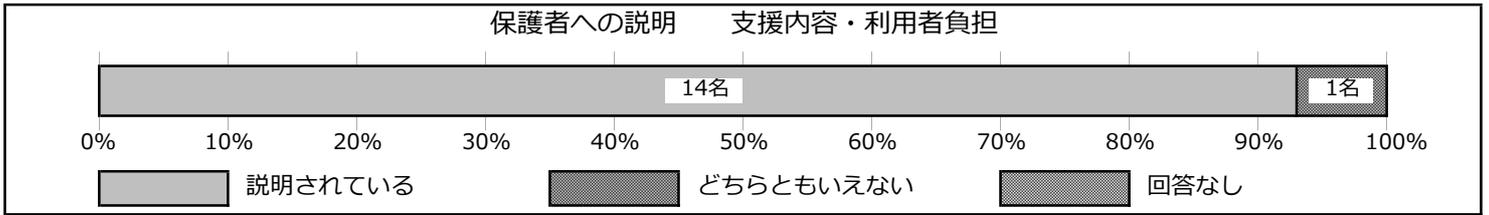


『回答』⑨

トレーニングでの学習要素については「子どもに合った学習を」「コミュニケーション面を希望」との意見が寄せられました。お子さまの学習段階に合わせた内容を支援者で共有し、成長に合わせた様々な学習内容で支援してまいります。

Ⅲ保護者の方への説明等について

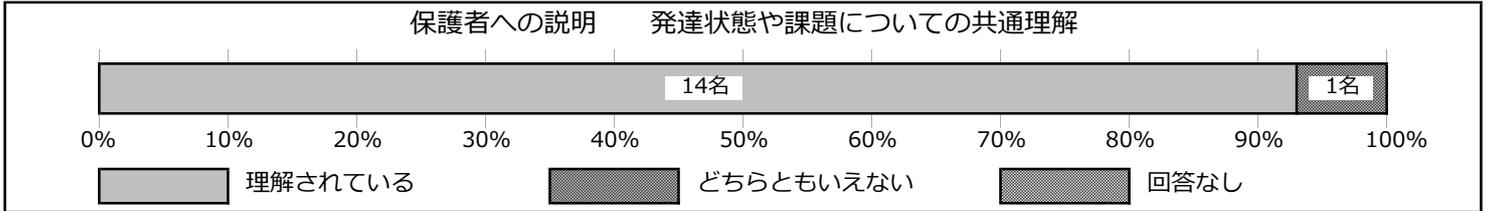
【質問】⑩ 支援内容や利用者負担について、丁寧な説明がなされているか



『回答』⑩

支援内容や利用者負担金の説明につきましては、多くの方より「計画を立てる際に丁寧な説明がある」とご回答いただきました。説明の中で、不明な点や理解しにくい内容等がございましたら、随時スタッフまでお気軽にお問合せ下さい。

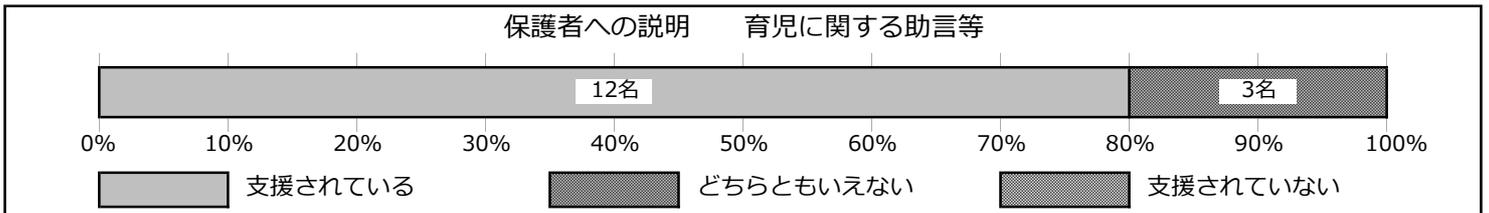
【質問】⑪ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達状態や課題について共通理解されているか



『回答』⑪

子どもの状態については「その都度伺えるので助かっている」とのご回答をいただきました。当事業所では、利用時の様子や課題等を送迎時にお伝えしております。発達状態につきましても、保護者様と情報共有しながら支援してまいります。

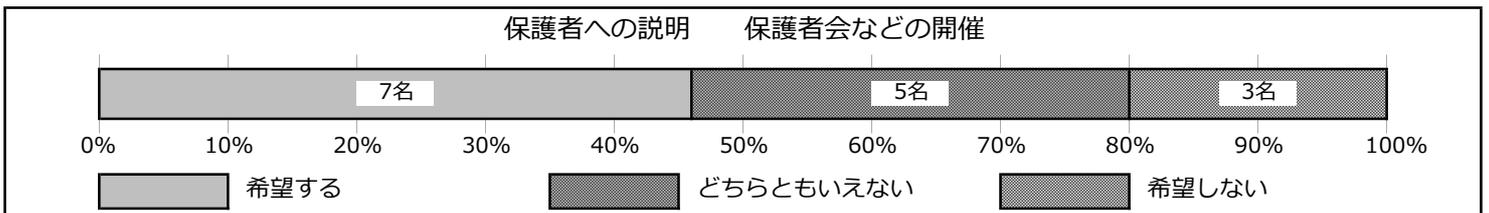
【質問】⑫ 保護者に対して面談や、育児に対する助言等の支援が行われているか



『回答』⑫

育児に関する助言等につきましては、「電話対応や相談に応じてもらっています」とのご回答がありました。面談や相談もお気軽に職員までお声掛けください。

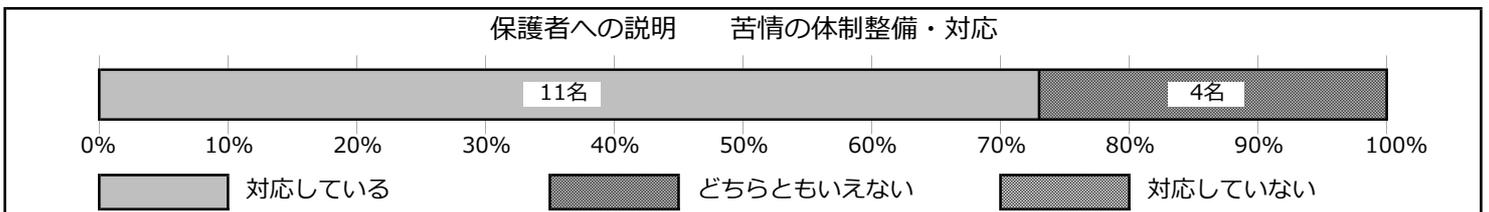
【質問】⑬ 保護者同士の交流を目的に、保護者会などの開催を希望したいか



『回答』⑬

保護者会などの開催につきましてはご意見が分かれましたが、回答の中には「他の保護者の意見を聞いてみたい」「情報交換をしたい」との声もありました。希望の保護者様を対象に、保護者会の開催を計画してまいります。

【質問】⑭ 苦情について体制を整備するとともに、苦情があった場合迅速かつ適切に対応しているか

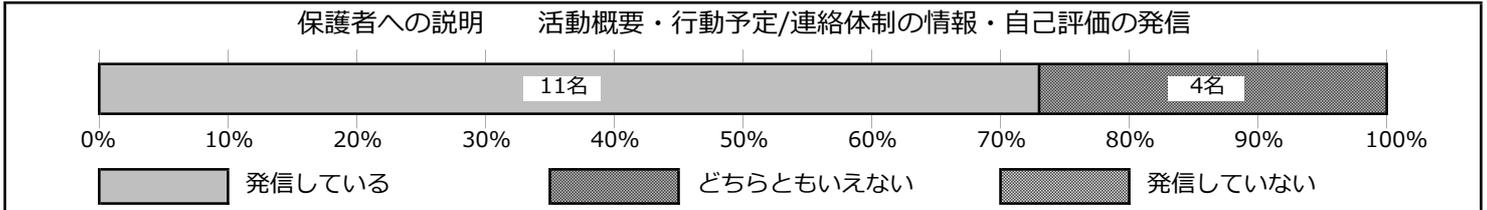


『回答』⑭

苦情についての体制整備については重要事項説明書「9. 苦情等申立先」にも記載し、教室内にも掲示しております。迅速かつ、適切に対応をしております。

Ⅲ保護者の方への説明等について

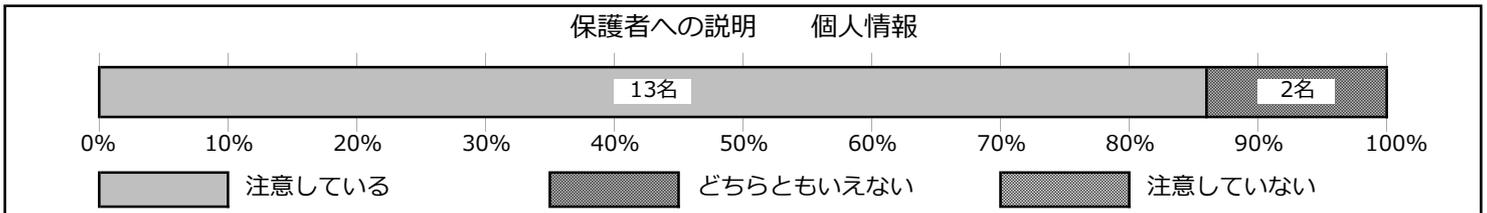
【質問】⑮ 定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行動予定、連絡体制の情報、業務に関する自己評価の結果を、子どもや保護者に対して発信しているか



『回答』⑮

ハッピーテラス新聞に関しましては、受け取ってない月がありますとの声がありました。「毎月楽しみにしてる」という声もある中、お渡し出来ていないことがございましたので、今後はそのようなことがないように徹底して配布させていただきます。また、ハッピーテラスのホームページには、業務に関する評価等も掲載しておりますので、そちらもご確認ください。

【質問】⑯ 個人情報等には十分に注意しているか

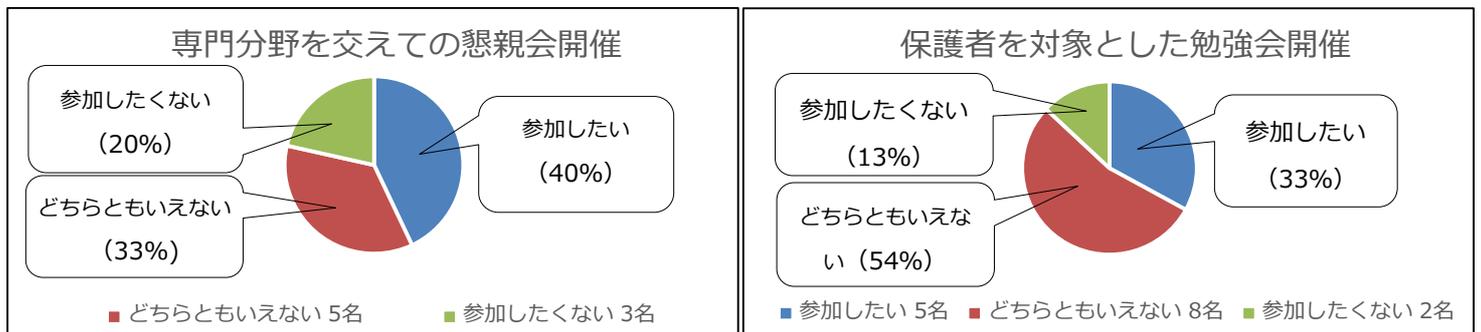


『回答』⑯

個人情報の管理については注意しているとの意見が8割超でした。今後も情報の漏洩等がないよう徹底管理を行います。

【質問】⑰ 臨床心理士等の専門分野を交えての懇談会を開催した場合、参加したいか

【質問】⑱ 専門分野にかかわらず、保護者を対象とした勉強会等を企画した場合、参加したいか



『回答』⑰⑱

専門分野の方を交えた懇談会開催については、参加したいとの声が多数ありました。また、保護者を対象とした勉強会等の参加につきましても、「色々な専門分野の方のお話を聞き、勉強したい」との回答をいただきました。今後、当事業所の利用保護者様を対象に、「保護者会」の開催を計画してまいりますので、日程等が決まりましたら随時お知らせいたします。

Ⅳ満足度

【質問】⑲ 子どもは通所を楽しみにしているか

『回答』⑲

7割以上から「楽しみにしている」との回答がありました。ハッピーテラス大分教室のトレーニングを通じて、お子さま全員が「楽しい教室」と思える教室づくりを、職員一同目指してまいります。

【質問】⑳ 事業所の支援に満足しているか

『回答』⑳

全ての保護者様からは「満足している」との回答はいただけませんでした。保護者様の貴重なご意見を真摯に受け止め、支援の質の向上を行い、1日1日を大切に支援してまいります。

以上、多くの温かいご回答に、職員一同楽しく拝見させていただきました。今後もより良い事業所作りを行うため、保護者の皆様のご意見を参考に、改善・解決してまいります。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。ご多忙の中、誠にありがとうございました。